



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

“Influencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los asesores de Banca Pyme Scotiabank S.M.P, año 2016”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

GOMEZ YAÑAC, DAJHAM FLORD

ASESOR:

Dr. Fernández Saucedo, Narciso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA-PERÚ

2016

Página Del Jurado

.....

PRESIDENTE

DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

.....

SECRETARIA

DRA. REY CÓRDOVA, NÉRIDA

.....

VOCAL

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por su apoyo incondicional para lograr mis objetivos, a mi hermana y mi novio por sus alientos y consejos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios, por guiar mis pasos en los momentos adversos. Agradezco también a la Universidad Cesar Vallejo por ser mi alma máter. Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Narciso, Fernández Saucedo por haberme dado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento para guiarme en el desarrollo de la tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Dajham Flord Gomez Yañac con DNI N° 47133663, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 28 de Noviembre del 2016

Dajham Flord Gomez Yañac

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los asesores de Banca Pyme Scotiabank S.M.P, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Dajham Flord Gomez Yañac

Índice

	Página
Página del jurado	<i>ii</i>
Dedicatoria	<i>iii</i>
Agradecimiento	<i>iv</i>
Declaración de autenticidad	<i>v</i>
Presentación	<i>vi</i>
Índice	<i>vii</i>
Resumen	<i>xv</i>
Abstract	<i>xvi</i>
I. Introducción	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Trabajos previos	19
1.2.1 Internacionales	19
1.2.2 Nacionales	23
1.3 Definiciones sobre evaluación del desempeño laboral	25
1.3.1 Evaluación del desempeño laboral como herramienta de dirección	26
1.3.2 Objetivos de la evaluación del desempeño laboral	26
1.3.3 Mediciones en la evaluación del desempeño laboral	27
1.3.3.1 Medición por criterio y juicio	27
1.3.3.2 Medición por indicadores	28
1.3.4 Importancia de la evaluación del desempeño laboral	28
1.3.5 Responsables en la evaluación del desempeño laboral	29

1.3.6	Tipos de evaluación de desempeño laboral	30
1.3.6.1	Métodos con base en el desempeño pasado	30
1.3.6.2	Métodos con base en el desempeño futuro	30
1.3.6.3	Método de evaluación 360°	30
1.3.7	Competencias personales laborales evaluadas	31
1.3.8	Beneficios de la evaluación del desempeño	31
1.3.8.1	Beneficios para el empleado	31
1.3.8.2	Beneficios para el jefe	32
1.3.8.3	Beneficios para la empresa	32
1.4	Definiciones sobre el rendimiento	33
1.4.1	Factores que influyen sobre el rendimiento	33
1.4.1.1	Capacitación laboral	33
1.4.1.2	Trabajo en equipo	33
1.4.1.3	Satisfacción laboral	33
1.4.1.4	Motivación laboral	33
1.4.1.5	Comunicación efectiva	34
1.5	Formulación del problema	34
1.5.1	Problema general	34
1.5.2	Problemas específicos	35
1.6	Justificación	35
1.7	Hipótesis de la investigación	36
1.7.1	Hipótesis general	36
1.7.2	Hipótesis específicas	36
1.8	Objetivos de la investigación	36
1.8.1	Objetivo general	36

1.8.2	Objetivos específicos	37
II.	Metodología	38
2.1	Diseño de la investigación	38
2.1.1	Tipo de investigación	38
2.1.2	Nivel de investigación	39
2.1.3	Métodos de investigación	39
2.2	Variables y Operacionalización	39
2.2.1	Definición conceptual de las variables y dimensiones	39
2.2.2	Operacionalización	42
2.3	Población y muestra	43
2.3.1	Población	43
2.3.2	Muestra	43
2.4	Técnicas de recolección de datos	43
2.4.1	Instrumentos	44
2.4.2	Validación del instrumento	44
2.4.3	Confiabilidad del instrumento	44
2.5	Método de análisis de datos	45
2.6	Aspectos éticos	45
III.	Resultados	46
3.1	Análisis descriptivo	46
3.2	Prueba de normalidad	54
3.3	Análisis inferencial	55
3.3.1	Contratación de hipótesis	55
IV.	Discusión	67
V.	Conclusiones	71

VI.	Recomendación	72
VII.	Referencias bibliográficas	74
VIII.	Anexos	78

LISTA DE TABLAS

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de las variables	42
Tabla 2	Estadísticos de fiabilidad	44
Tabla 3	Estandarización del coeficiente de alfa de Cronbach	45
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la dimensión “Herramientas de dirección”	46
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la dimensión “Competencias personales y laborales”	47
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la dimensión “Detección de insuficiencias y fortalezas”	48
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la dimensión “Capacitación laboral”	49
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la dimensión “Trabajo en equipo”	50
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión “Satisfacción laboral”	51
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión “Motivación laboral”	52
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión “Comunicación efectiva”	53
Tabla 12	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	54
Tabla 13	Correlación de la hipótesis general	55
Tabla 14	Resumen del modelo – regresión lineal según la variable evaluación del desempeño y la variable rendimiento	56
Tabla 15	ANOVA -comprobación del modelo de regresión lineal entre la variable evaluación del desempeño y la variable rendimiento	57
Tabla 16	Coeficientes para la aplicación de la fórmula de regresión lineal entre la variable evaluación del desempeño y la variable rendimiento	57

Tabla 17	Correlación de la hipótesis específica N°1	58
Tabla 18	Resumen del modelo – regresión lineal según la variable evaluación del desempeño y la dimensión satisfacción laboral	59
Tabla 19	ANOVA -comprobación del modelo de regresión lineal entre la variable evaluación del desempeño y la dimensión satisfacción laboral	60
Tabla 20	Tabla 19: Coeficientes para la aplicación de la fórmula de regresión lineal entre la variable evaluación del desempeño y la dimensión satisfacción laboral	60
Tabla 21	Correlación de la hipótesis específica N°2	61
Tabla 22	Resumen del modelo – regresión lineal según la dimensión de insuficiencias y fortalezas y la dimensión capacitación laboral	62
Tabla 23	ANOVA -comprobación del modelo de regresión lineal entre la dimensión detección de insuficiencias y fortalezas y la dimensión capacitación laboral	63
Tabla 24	Coeficientes para la aplicación de la fórmula de regresión lineal entre la dimensión detección de insuficiencias y fortalezas y la dimensión capacitación laboral	63
Tabla 25	Correlación de la hipótesis específica N°3	64
Tabla 26	Resumen del modelo – regresión lineal según la dimensión de insuficiencias y fortalezas y la dimensión trabajo en equipo	65
Tabla 27	ANOVA -comprobación del modelo de regresión lineal entre la dimensión detección de insuficiencias y fortalezas y la dimensión trabajo en equipo	66
Tabla 28	Coeficientes para la aplicación de la fórmula de regresión lineal entre la dimensión detección de fortalezas e insuficiencias y la dimensión trabajo en equipo	66

LISTA DE FIGURAS

	Página	
Figura 1.	Diagrama del diseño de investigación descriptivo simple	38
Figura 2.	Gráfico de barras de la dimensión “Herramientas de dirección”	46
Figura 3.	Diagrama porcentual de la dimensión “Herramientas de dirección”	46
Figura 4.	Gráfico de barras de la dimensión “Competencias personales y laborales”	47
Figura 5.	Diagrama porcentual de la dimensión “Competencias personales y laborales”	47
Figura 6.	Gráfico de barras de la dimensión “Detección de insuficiencias y fortalezas”	48
Figura 7.	Diagrama porcentual de la dimensión “Detección de insuficiencias y fortalezas”	48
Figura 8.	Gráfico de barras de la dimensión “Capacitación laboral”	49
Figura 9.	Diagrama porcentual de la dimensión “Capacitación laboral”	49
Figura 10.	Gráfico de barras de la dimensión “Trabajo en equipo”	50
Figura 11.	Diagrama porcentual de la dimensión “Trabajo en equipo”	50
Figura 12.	Gráfico de barras de la dimensión “Satisfacción laboral”	51

Figura 13.	Diagrama porcentual de la dimensión “Satisfacción laboral”	51
Figura 14.	Gráfico de barras de la dimensión “Motivación laboral”	52
Figura 15.	Diagrama porcentual de la dimensión “Motivación laboral”	52
Figura 16.	Gráfico de barras de la dimensión “Comunicación efectiva”	53
Figura 17.	Diagrama porcentual de la dimensión “Comunicación efectiva”	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los asesores de banca Pyme del Scotiabank en el distrito de San Martín de Porres, año 2016.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativo, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 asesores de la banca Pyme del Scotiabank en el distrito de San Martín de Porres y la muestra fue probabilística aleatoria simple, resultando 44 asesores de la Banca Pyme del Scotiabank. Se usó la técnica de recopilación de datos: una encuesta, que uso como instrumento el cuestionario de evaluación de desempeño y rendimiento. La validez de contenido a través del juicio de expertos y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0,833 para el instrumento.

Los resultados de la investigación demuestran que la evaluación del desempeño laboral influye significativamente en el rendimiento de los asesores de banca Pyme del Scotiabank en el distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Palabras clave: Evaluación de desempeño y rendimiento.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the influence of the evaluation of work performance in the performance of the advisers of SME banking of the Scotiabank in the district of San Martín de Porres, year 2016.

The research was a quantitative, applied type, explanatory level, with a non-experimental, cross-sectional design. The population was made up of 50 advisors from the Scotiabank SME bank in the district of San Martín de Porres and the sample was simple random probabilistic, resulting 44 advisers of Scotiabank SME Banking. The data collection technique was used: a survey, which used the performance and performance evaluation questionnaire as an instrument. The validity of content through expert judgment and its reliability using the Cronbach Alpha, whose value was 0.833 for the instrument.

The results of the investigation show that the performance evaluation of the work performance significantly influences the performance of Scotiabank SME banking advisors in the district of San Martín de Porres in 2016.

Keywords: Performance and performance assessment.